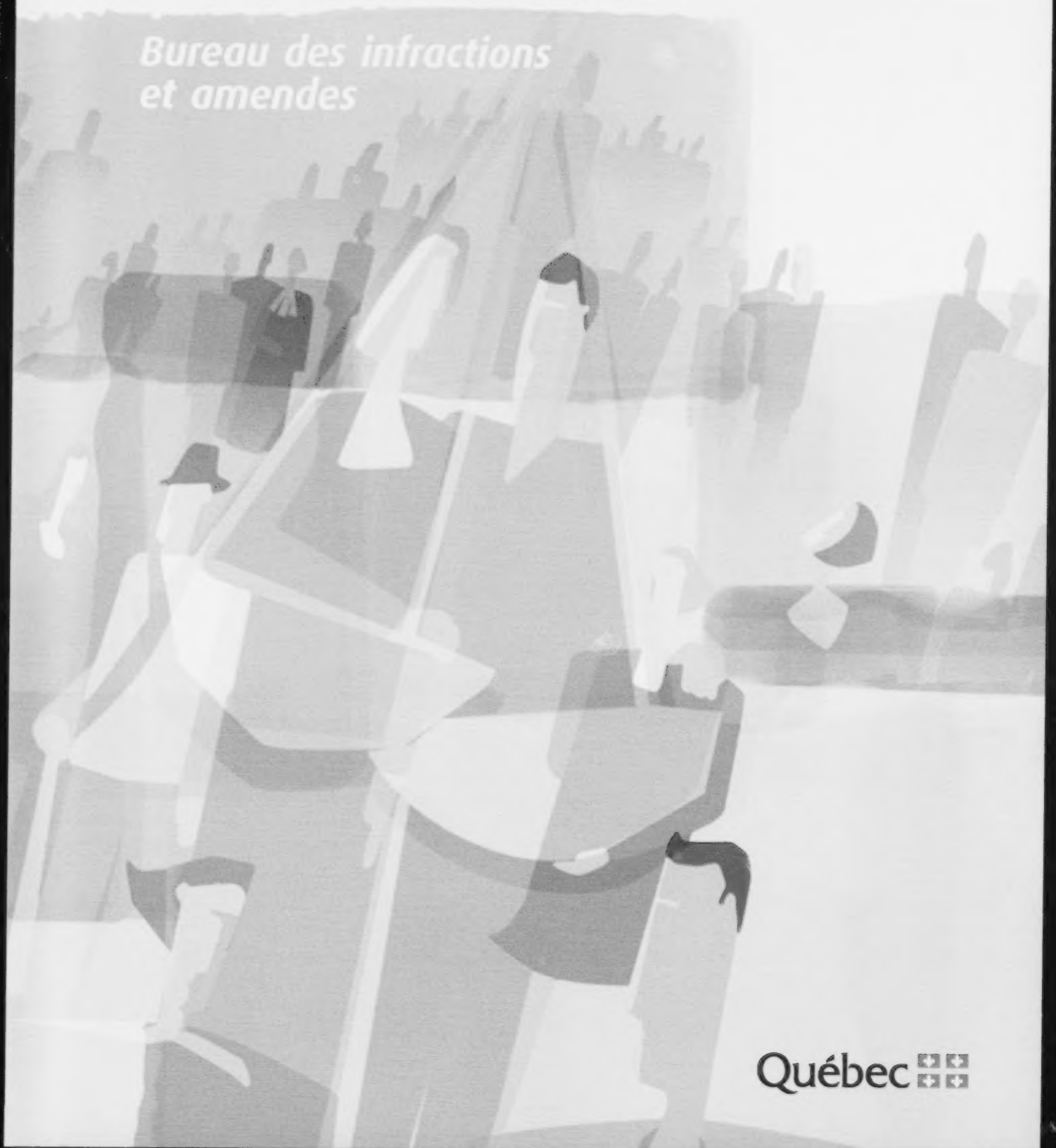
PLAN D'ACTION 2012 · 2013

Bureau des infractions et amendes



Québec

Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes
du ministère de la Justice du Québec.

Le lecteur peut également le consulter dans le site Web du Bureau à l'adresse suivante :
www.amendes.qc.ca.

Dans ce document, la forme masculine est utilisée pour désigner tant les femmes que les hommes,
dans le but de faciliter la lecture du texte.

ISBN 978-2-550-65676-0 (imprimé)
ISBN 978-2-550-65677-7 (PDF)
ISSN 1718-9322 (imprimé)
ISSN 1718-9330 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

© Gouvernement du Québec

PLAN D'ACTION 2012 • 2013

Bureau des infractions et amendes

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le plan d'action annuel du Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice, pour l'année financière 2012-2013.

Ce plan est produit conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services de gestion et le directeur du Bureau.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le ministre de la Justice et Procureur général,

Bertrand St-Arnaud

Québec, octobre 2012

TABLE DES MATIÈRES

Message du directeur général 7

Introduction 9

1. L'ORGANISATION 11

1.1 La mission 11

1.2 La clientèle 11

1.3 La structure 12

1.4 Les services 12

1.5 Les ressources disponibles 13

2. LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION 15

2.1 Les objectifs, les indicateurs et les cibles 15

3. LA REDDITION DE COMPTES 19

ANNEXE ORGANIGRAMME DU BIA 20

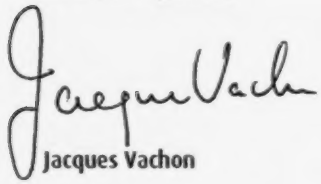
MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom des membres du comité de direction et de tout le personnel, j'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action 2012-2013* du Bureau des infractions et amendes (BIA). À l'égard de la mission du BIA, ce plan vise à mettre en œuvre et à poursuivre les actions entreprises nous permettant de consolider les acquis et d'optimiser nos services.

Le présent plan fait état des activités que le BIA entend réaliser au cours de l'année afin de continuer à offrir aux citoyens, à ses partenaires et à ses mandants des services de qualité. Le *Plan d'action 2012-2013* poursuit une série d'objectifs qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue. Ces objectifs sont également liés aux enjeux et aux orientations de la planification stratégique 2010-2015 du ministère de la Justice.

Au cœur de ce plan d'action se trouve une vision d'avenir à la mesure des défis à relever. Le BIA veut consolider son rôle de chef de file en matière de gestion des infractions et d'exécution des jugements en matières criminelle et pénale au Québec. Pour concrétiser cette vision, le BIA entend poursuivre son travail en étroite collaboration avec tous les intervenants participant à l'administration de la justice.

Le directeur général,

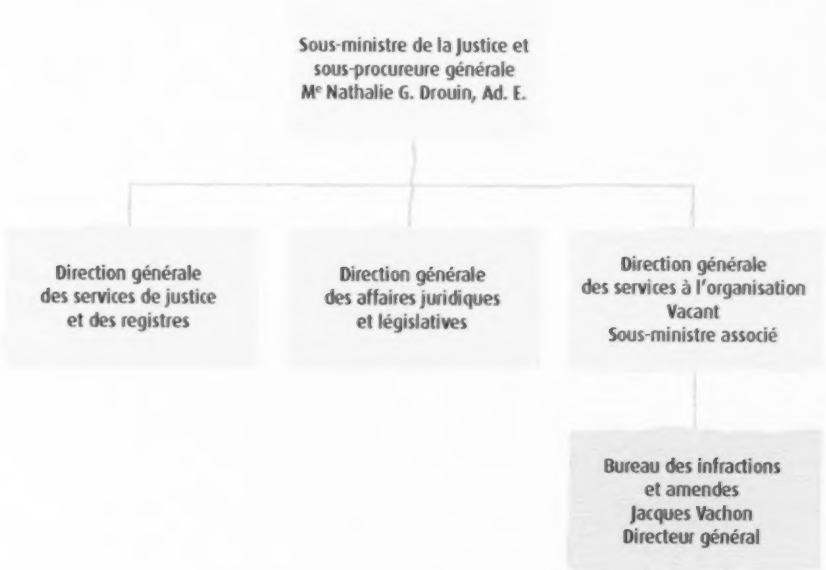


Jacques Vachon

INTRODUCTION

Ce plan est produit conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) du BIA, conclue en juin 2001.

Comme l'indique l'organigramme ci-dessous, le BIA relève hiérarchiquement du sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation.



L'ORGANISATION 1

1.1 LA MISSION

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour réaliser pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants, tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

1.2 LA CLIENTÈLE

Le BIA compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également un partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le BIA participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

1.3 LA STRUCTURE

Sous l'autorité du directeur général, le personnel du BIA travaille au sein des trois directions suivantes : la Direction du soutien aux opérations, la Direction de la perception des amendes et la Direction de la gestion des infractions. L'organigramme détaillé du BIA est présenté en annexe.

- La Direction générale définit les orientations du BIA, conformément à la planification stratégique du ministère. Elle définit aussi les lignes directrices pour l'ensemble des activités des directions pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés afin de réaliser sa mission. Enfin, elle rend des comptes annuellement auprès de l'Assemblée nationale par le dépôt de son rapport annuel.
- La Direction du soutien aux opérations a pour mandat de coordonner les activités de soutien administratif du BIA au regard de la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières. Elle assure un rôle-conseil en ces matières à la haute direction et aux gestionnaires. De plus, elle traite les plaidoyers et comptabilise les paiements transmis directement par le défendeur, conformément aux dispositions du Code de procédure pénale. Enfin, elle assure le service de renseignements auprès du citoyen en ce qui concerne le suivi des dossiers d'infraction.
- La Direction de la perception des amendes a pour mandat d'exécuter les jugements et de recouvrer les amendes et les frais judiciaires prévus dans la majorité des lois appliquées au Québec, conformément au Code de procédure pénale. Elle traite les demandes des personnes ou des entreprises qui désirent convenir d'un mode de paiement, et elle entreprend des mesures d'exécution forcée en ce qui concerne les sommes non payées dans le délai prescrit par le tribunal. Les activités de perception des amendes sont exercées dans 11 points de service appelés les bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), lesquels couvrent l'ensemble du territoire québécois.
- La Direction de la gestion des infractions a pour mandat de traiter les rapports et les constats d'infraction liés à la majorité des lois pénales du Québec et à certaines lois fédérales. Elle enregistre, numérise et saisit les dossiers. Elle procède à l'analyse juridique, à la signification aux défendeurs et au transfert des dossiers au tribunal. De plus, son personnel assure un soutien technique et juridique auprès des personnes ou des entreprises, concernant les infractions.

1.4 LES SERVICES

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements.

Lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut :

- convenir d'une entente de paiement;
- pratiquer une saisie;
- transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
- offrir des travaux compensatoires;
- selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement de l'amende, demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement.

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats et des rapports d'infraction;
- signification des constats aux contrevenants;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des demandes de poursuite judiciaire.

1.5 LES RESSOURCES DISPONIBLES

Les ressources humaines

Pour l'exercice 2012-2013, l'effectif total autorisé par le Ministère s'élève à 147 équivalents temps complet (ETC), dont 113 effectifs réguliers.

Les ressources financières

Les ressources financières allouées au BIA sont de 12,4 M$: 7,5 M$ pour la rémunération, 2,5 M$ pour le fonctionnement et 2,4 M$ en immobilisations.

LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION 2

Les orientations stratégiques et les axes d'intervention retenus par le BIA ont été définis en tenant compte des orientations et des dispositions de la Loi sur l'administration publique ainsi que des préoccupations gouvernementales concernant la modernisation. Ils rejoignent les aspects de la mission du ministère de la Justice, lesquels consistent à s'assurer du respect des lois et à donner accès à un système de justice de qualité. Les enjeux correspondent à ceux du *Plan stratégique 2010-2015* du ministère de la Justice.

	ORIENTATION STRATÉGIQUE	AXE D'INTERVENTION
ENJEU 1 L'accessibilité à la justice et au droit	Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen	• Les relations avec les citoyens
ENJEU 2 Une organisation performante et novatrice	Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen	• La performance du BIA
		• Les relations avec les partenaires
		• L'amélioration des outils de gestion

2.1 LES OBJECTIFS, LES INDICATEURS ET LES CIBLES

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2012-2013 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Les objectifs tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le BIA évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui sont à sa disposition.

Les tableaux qui suivent présentent les objectifs, les indicateurs et les cibles.

ENJEU 1 L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE ET AU DROIT

ORIENTATION 1 **Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen**

AXE 1.1
LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE
Améliorer l'accessibilité de nos services	% des appels téléphoniques répondus dans un délai de deux minutes, à compter du moment où un choix a été fait dans le menu	80 %
	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits à la solution de la gestion des infractions et de la perception des amendes (SGIPA)	30 jours
Améliorer l'offre de service en ligne et en faire la promotion	% des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	15 %

ORIENTATION 2 **Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen**

AXE 2.1
LA PERFORMANCE DU BIA

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE
Traiter dans les délais les rapports d'infraction généraux et les constats d'infraction provenant des mandants	% des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours de la date de réception au BIA	83 %
Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence	% des jugements dans lesquels le résultat fixé[1] a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception[2] au BIA	85 %
Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter	% du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	>100 %
Limiter la dépense pour créances douteuses	% de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années	4,1 %
Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre	Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	615 000 $
	Rapport entre les recettes et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	15,3
Utiliser les technologies d'information pour optimiser la performance	Élaboration et mise en place de projets visant l'amélioration des opérations du BIA	Réaliser au moins deux projets

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - le transfert à une agence de recouvrement effectué;
   - un solde nul.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.
2. Date de création du mémoire de frais.

AXE 2.2
LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE
Définir et diffuser une offre de service aux mandants et aux poursuivants	D'ici le 31 mars 2014, revoir le suivi aux mandants et le rendre disponible pour 100 % des mandants	Révision du suivi aux mandants

AXE 2.3
L'AMÉLIORATION DES OUTILS DE GESTION

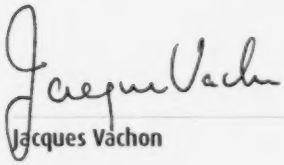
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE
Contribuer à la mise en œuvre de politiques et orientations gouvernementales	Respect des échéanciers de mise en œuvre établis par le Ministère	Respect des échéanciers

LA REDDITION DE COMPTES 3

Pour effectuer sa reddition de comptes, le BIA produit annuellement un rapport de gestion portant sur son plan d'action. Il est publié au même moment que celui du ministère de la Justice du Québec.

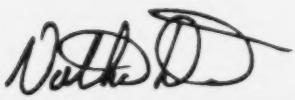
EN FOI DE QUOI, LE PRÉSENT PLAN D'ACTION A ÉTÉ SIGNÉ À QUÉBEC.

Le directeur général
du Bureau des infractions et amendes,



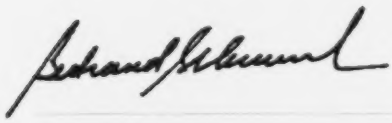
Jacques Vachon

La sous-ministre de la Justice
et sous-procureure générale,



Me Nathalie G. Drouin, Ad. E.

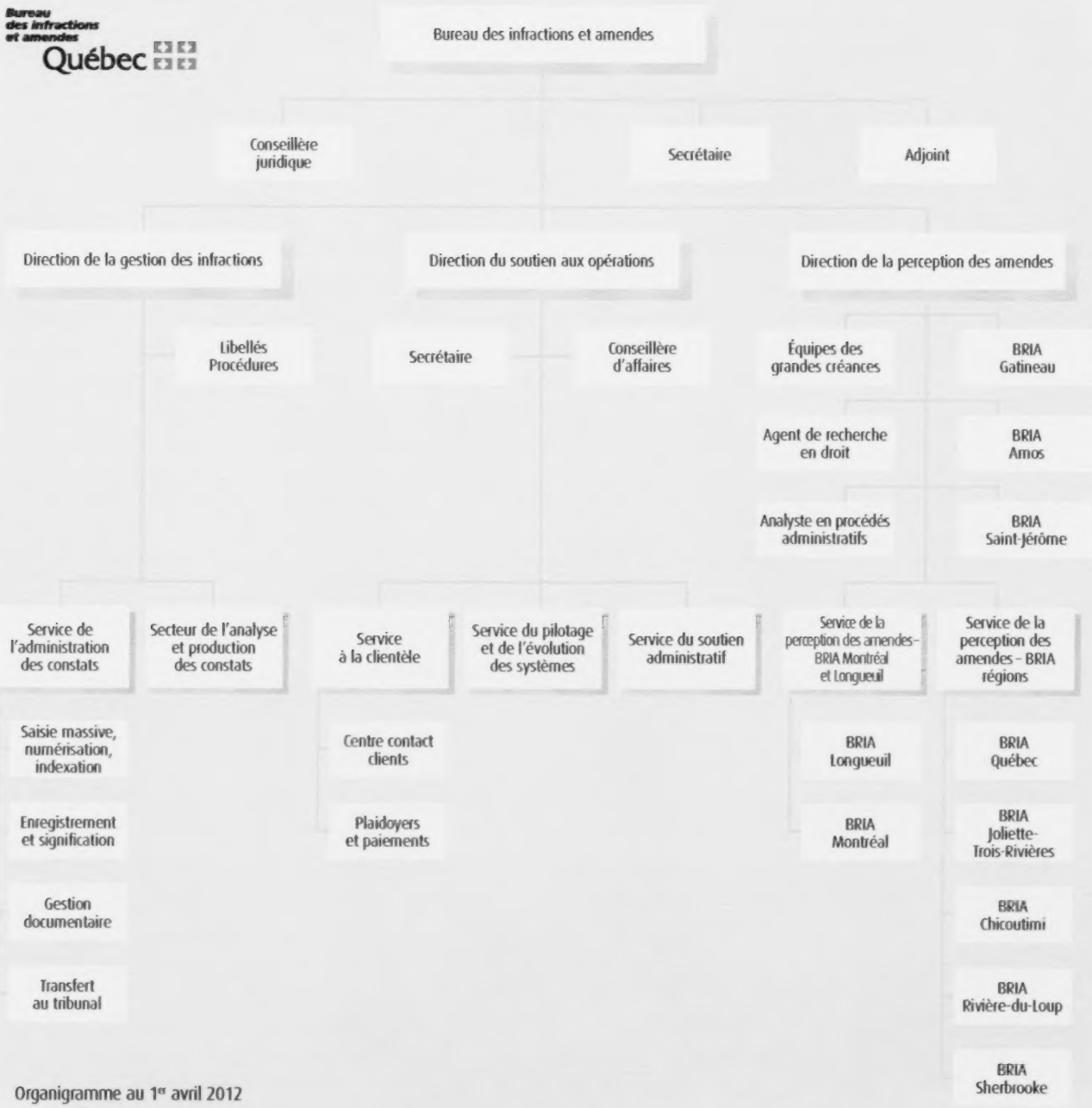
Le ministre de la Justice
et Procureur général,



Bertrand St-Arnaud

ORGANIGRAMME DU BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

ANNEXE



Organigramme au 1er avril 2012

justice.gouv.qc.ca

AU QUÉBEC
LA JUSTICE
est à votre service

Justice Québec